

BINDEND ADVIES
Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector

1. Verloop van de geschillenprocedure:

1.1. Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector (hierna: de commissie) te laten beslechten.

1.2. De commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- De pensionovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden.

1.3. De klacht is op 4 augustus 2022 ingediend door de klager met de volgende bijlagen:

- Bevestigingsmail van de reservering d.d. 1 februari 2022;
- De Whatsapp conversatie tussen klager en verweerder d.d. 19 juni 2022 tot en met 8 juli 2022;
- Aansprakelijkheidsstelling per brief d.d. 15 juli 2022;
- De schriftelijke reactie van verweerder per brief d.d. 21 juli 2022;
- De schriftelijke reactie van klager per brief d.d. 29 juli 2022;
- Fotomateriaal van Douro d.d. 26 juni 2022;
- Fotomateriaal van de verwonding d.d. 28 juni 2022;
- Tweevoudig Fotomateriaal van de verwonding d.d. ongedateerd;
- Medisch dossier van Douro opgesteld door Slingeland Dierenartsen;
- Een schriftelijke reactie per mail van de dierenarts d.d. 29 juli 2022;
- Een drietal kwitanties van de dierenarts d.d. 28 juni 2022, 1 juli 2022 en 18 juli 2022.

1.4. Het verweerschrift van verweerder is op 5 september 2022 ingediend zonder verdere bijlagen.

1.5. De commissie stelt vast dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

1.6. Het geschil is door de commissie behandeld op 23 september 2022 te Amersfoort. De commissie bestaat uit de navolgende personen: als voorzitter mw. mr. drs. G.H. van der Waaij, als leden mw. drs. H.R. Chalmers Hoyneck van Papendrecht en dhr. dr. ing. H. Hopster.

2. Feiten:

De commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Tussen klager en verweerder is een pensionovereenkomst tot stand gekomen. Klager heeft op 31 januari 2022 een reservering geplaatst per mail. Het verblijf vond plaats van 15 juni 2022 tot en met 28 juni 2022.

2.2. De reservering is bevestigd door verweerder op 1 februari 2022, waarbij een pensionovereenkomst tot stand is gekomen. Op de pensionovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden van het betreffende pension van toepassing. Klager heeft de pensiekosten ad € 455,- voldaan.

2.3. Op 15 juni 2022 werd de hond Douro zonder kennisgeving van letsel gebracht bij de verweerder.

2.4. Op 28 juni 2022 omstreeks 15.00 uur belde verweerder naar klager met de mededeling dat Douro een verwonding had en het leek erop dat deze gehecht diende te worden. Er werd besloten dat verweerder Douro naar de dierenarts zou brengen.

2.5. Diezelfde dag (28 juni 2022) om 17.40 uur haalde klager de hond Douro op bij verweerder.

2.6. Op 1 juli 2022 bracht klager haar hond Douro naar de dierenarts vanwege het opspringen van de wond. De dierenarts hechtte de wond opnieuw.

2.7. Op 8 juli 2022 is er contact gezocht door klager met verweerder via Whatsapp met de vraag hoe de situatie tussen klager en verweerder opgelost kon worden. Verweerder reageerde in een telefonisch gesprek dat hij niet de noodzaak inzag om wat te doen en beriep zich op de algemene voorwaarden van Dibevo.

2.8. Op 15 juli 2022 stuurde klager een aangetekende brief aan verweerder. In deze brief stond de tijdlijn van de gebeurtenissen vermeld en stelde klager verweerder aansprakelijk voor de geleden schade aan Douro.

2.9. Op 21 juli 2022 stuurde verweerder een reactie op de aansprakelijkheidsstelling. Hij stelde dat hij niet aansprakelijk is en de schade niet zal vergoeden.

2.9. Op 29 juli 2022 schreef klager opnieuw een aangetekende brief aan de verweerder. Hierbij meldde klager dat zij zich heeft gewend tot de geschillencommissie van brancheorganisatie Dibevo.

2.10. In de toelichting bij het benaderen van de geschillencommissie door de klager is het medisch dossier van Douro bijgevoegd. De dierenarts meldt op 28 juni 2022 in het medisch dossier dat de wond mogelijk een paar dagen oud is en niet bekend is hoe die ontstaan is. Het betreft een circa 10 centimeter lange wond, 2.5 cm diep in de linkerschouder.

3. Geschil:

3.1. Het geschil betreft - kort en zakelijk- de vraag of verweerder is tekortgeschoten in de nakoming van artikel 10 lid 1 van de algemene voorwaarden. In deze voorwaarde verplicht de ondernemer zich om conform de gesloten pensionovereenkomst, gedurende de overeengekomen periode, de overeengekomen verzorging en huisvesting te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.

4. Klacht:

4.1. Klager formuleerde haar klacht als volgt: *"Hierbij stel ik u aansprakelijk voor de door mij geleden schade, omdat naar mijn mening deze aard van de verwonding niet valt onder de algemene voorwaarden. Objecten waaraan een hond een dergelijke verwonding aan kan oplopen horen niet thuis in een hondenpension."*

4.2. Klager vordert veroordeling van verweerder tot het betalen van de veterinaire kosten á € 947,81 over de periode na het verblijf in het dierenpension van verweerder.

4.3. De vordering van klager steunt op de volgende grondslagen:

- a. Op foto's van donderdag 23 juni 2022 is niets aan de hand met Douro. Op dinsdag 28 juni 2022 was aan de wond te zien dat het niet om een verse wond ging. De schade zou daarom in tussenliggende periode moeten zijn ontstaan.
- b. In het verweerschrift wordt erop aangestuurd dat Douro bij aflevering de wond al zou hebben gehad. Op de foto van donderdag 23 juni 2022 is nog geen verwonding te zien en daarnaast zou dit inhouden dat een gastdier 13 dagen zou kunnen verblijven bij verweerder met een dergelijke verwonding zonder dat dit wordt opgemerkt door verweerder.

5. Verweer:

5.1. De verweerder heeft het volgende verweer gevoerd:

- a. In de kennels en op de uitlaatvelden zijn geen scherpe voorwerpen gevonden en is geen bloed geconstateerd. Een dergelijke verwonding zou bloedsporen moeten hebben achtergelaten.
- b. Het is onduidelijk wanneer de wond ontstaan is, waarbij de dierenarts vermeldt dat het gaat om een paar dagen oude wond. Deze kan voorafgaand aan het verblijf zijn ontstaan en tijdens het verblijf bij verweerder zijn open gegaan.
- c. In het reserveringsformulier gaf klager aan dat Douro *"druk kan worden als hij moe of blij is"*. Nadat de eerste hechtingen waren gezet, is een week later de wond weer opengegaan. De wond moest opnieuw gehecht worden. Het gedrag van Douro zou kunnen leiden tot het opengaan van wonden.
- d. Verweerder meent niet nalatig te zijn geweest in de zorg voor Douro. Na het constateren van de verwonding is verweerder onmiddellijk met Douro naar de dierenarts gegaan en heeft daarvoor geen kosten in rekening gebracht bij klager.

6. De beoordeling:

6.1. De commissie heeft de volgende twee vragen overwogen:

- a. Kan worden vastgesteld dat de wond, die bij Douro is aangetroffen, tijdens het verblijf bij verweerder is ontstaan?
- b. Valt verweerder conform artikel 15 lid 1 Algemene Voorwaarden te verwijten dat hij nalatig is geweest in de zorg voor Douro?

6.2. De commissie gaat ervan uit dat Douro zonder lichamelijke beschadigingen is aangeleverd voor zijn verblijf op 15 juni 2022. Zoals op 28 juni 2022 wordt vastgesteld door de dierenarts was de wond enkele dagen oud. Het is daarmee uitgesloten dat Douro op 15 juni 2022 met de genoemde verwonding door verweerder in ontvangst is genomen.

6.3. De commissie stelt vast dat de lichamelijke schade opgelopen moet zijn tijdens het verblijf van Douro bij verweerder.

6.4. De commissie stelt vast dat de oorzaak van de verwondingen niet te achterhalen is, aangezien de dierenarts de oorzaak niet heeft kunnen vaststellen. Wel vindt de commissie het opmerkelijk dat een wond kan openspringen, nadat deze gehecht is.

6.5. De commissie stelt vast dat verweerder adequaat gehandeld heeft door klager direct te informeren en door direct met Douro naar de dierenarts te gaan.

6.6. De commissie stelt vast dat verweerder conform artikel 10 lid 1 Algemene Voorwaarden de verzorging heeft verleend aan Douro, zoals een vakbekwaam ondernemer betaamt.

6.7. In artikel 15 lid 1 Algemene Voorwaarden staat vermeld dat de ondernemer aansprakelijk is voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan hem of aan personen in zijn dienst is toe te rekenen. De commissie stelt vast dat er onvoldoende bewijs is dat de schade die is ontstaan komt door een tekortkoming van de verweerder, dan wel de personen in zijn dienst.

7. Conclusie

7.1. De commissie meent dat er voldoende is komen vast te staan dat de verwonding is ontstaan tijdens het verblijf bij verweerder.

7.2. De commissie meent dat er onvoldoende is komen vast te staan wat de oorzaak van de verwondingen aan de linkerschouder van Douro is.

7.3. De commissie stelt dat onvoldoende is komen vast te staan dat er sprake is van een tekortkoming van verweerder, die hem is toe te rekenen.

Het voorgaande brengt mee dat de vorderingen van de klager worden afgewezen. De procedurekosten zijn voor de klager bij het afwijzen van de vordering, conform artikel 19 van het reglement Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector.

8. BESLISSING:

De commissie wijst de vordering van de klager af op grond van onvoldoende bewijs.